

Tilsynsrapport
Plejehjemmet Hareskovbo
Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2019

Januar 2019

INDHOLD

1.	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.	Oplysninger om Hareskovbo	5
3.	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Hverdagens praksis	6
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering	6
3.2.2	Mad og måltider	7
3.2.3	Træning, aktivitet og velfærdsteknologi	8
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug	10
3.3	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	11
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	11
3.3.2	Tværfagligt samarbejde	12
4.	Tilsynets formål og metode	13
4.1	Formål	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	15
5.	Præsentation af BDO	16

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette

1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejehjemmet Hareskovbo er, at forholdene på plejehjemmet kan karakteriseres som

Særdeles tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Omfanget af hjælpen er i overensstemmelse med beboernes egne forventninger, og alle de interviewede beboere beskriver stor tilfredshed med kvaliteten i indsatserne.

Plejehjemmet har et varieret tilbud om træning og aktivitet samt et målrettet fokus på, at beboerne motiveres til deltagelse heri. Beboerne udtrykker tilfredshed med tilbuddene.

Ved tilsynets rundgang på plejehjemmet observeres, at formiddagens aktiviteter primært er koncentreret omkring aktivitetscentret "Stoppestedet". Det er tydeligt for tilsynet, at de fremmødte beboere nyder fællesskabet og hygger sig omkring den planlagte aktivitet.

Måltider tilbydes ud fra en rehabiliterende tilgang samt ud fra et fokus på den individuelle beboers særlige behov og ønsker. Beboerne oplever tilfredshed med såvel madens kvalitet og variation heraf. Plejehjemmet har gennem nogen tid haft særligt fokus på at sikre beboernes medindflydelse og tilfredshed omkring maden. Som et forholdsvist nyt tiltag møder køkkenpersonalet beboerne i en direkte dialog herom.

Tilsynet bemærker, at morgenmaden på en afdeling anrettes på et stål-rullebord, som er placeret midt i lokalet. Brugen af stål-rullebordet efterlader et noget institutionsagtigt indtryk.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres en individuel og helhedsorienteret pleje og omsorg for beboerne. Medarbejderne er bevidste om betydningen af at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang, hvad angår plejen, servering af måltider samt i trænings- og aktivitetstilbud. Medarbejderne udviser en imødekommende og respektfuld adfærd og kommunikation i kontakten med beboerne.

Omgangstonen mellem beboere og medarbejdere er positiv og venlig.

Ledelsesmæssigt er der relevant fokus på at sikre den nødvendige faglighed på plejehjemmet. Plejehjemmet har pt. lidt udfordringer i forhold til rekruttering af det ønskede personale, men det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med udfordringen. Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer og er tilfredse med mulighederne for faglig udvikling og sparring.

Organiseringen og rammerne på plejehjemmet understøtter muligheden for et godt tværfagligt samarbejde.

Ved sidste tilsyn fik plejehjemmet en enkelt anbefaling i forhold til at sikre medarbejdernes faglige refleksion i forhold til omgangsformen og kommunikationen med beboerne. Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op herpå.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

2. OPLYSNINGER OM HARESKOVBO

Adresse
Plejhjemmet Hareskovbo, Skovalléen 8, 2880 Bagsværd
Leder
Astrid Guldborg
Antal boliger
82 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 21. januar 2019
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Interview af 3 beboere• Observationer• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 2 social- og sundhedsassistenter) <p>Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.</p> <p>Interview af pårørende var ikke muligt på tilsynsdagen.</p> <p>Tilsynet er udført som et dagtilsyn.</p>
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager, sygeplejerske

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefaling i forhold til at sikre faglig refleksion over omgangsform, kommunikation og adfærd.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der løbende både i dagligdagen og på eksempelvis personalemøder arbejdes med ovenstående emner. Det er ledelsens oplevelse, at man er gode til at reagere med det samme, hvis man observerer en kommunikation eller adfærd, som ikke er i overensstemmelse med værdierne på plejehjemmet. Der opleves tryghed blandt medarbejderne til at gribe fornuftigt ind, hvis noget ikke er, som det bør være. Centerchef oplyser, at foreningens værdigrundlag overordnet handler om, at Hareskovbo skal være et godt sted at bo. Kommunens værdighedspolitik fremvises og opleves at være i god overensstemmelse med foreningens eget værdigrundlag.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefaling fra sidste tilsyn, og at man på plejehjemmet er opmærksom på, at kommunikationen og adfærden til enhver tid skal være respektfuld og anerkendende.</p>

3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	<p>Beboerne fremstår velplejede.</p> <p>Boliger er ryddelige, og både boliger og hjælpemidler ses renholdte.</p> <p>Beboerne er præget af deres hukommelsesmæssige udfordringer, men alle tilkendegiver, at de er meget tilfredse med den hjælp, de modtager. Et par af beboerne pointerer flere gange, at der bestemt ikke er noget at klage over.</p> <p>En beboer kan beskrive, at hun yder hjælp til selvhjælp i det omfang, hun magter det. Eksempelvis beskriver beboeren, at hun er meget bevidst om, at selv om hun sidder i kørestol, sætter hun en stor ære i at klare en del ting selv. Beboeren giver eksempler på, hvordan hun nogle gange kører ned med affaldsposen og den brugte service, samt at hun stadig selv kan vande sine blomster og tørre lidt støv af. Beboeren oplever, at rengøringsmedarbejderen er meget god til at støtte hende og tjekke op på, om alt er, som det skal være. Beboeren oplever tryghed ved, at man bare kan spørge efter hjælpen, og så får man den.</p> <p>Beboeren får hjælp til bad en gang om ugen og finder, at medarbejderne er gode til at hjælpe med badet og delvis påklædning for herefter at lade beboeren klare resten selv.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at i hjælpen til personlig pleje er det vigtigt at bruge sin faglighed og have fokus på, at hjælpen leveres i overensstemmelse med de hygiejniske principper. En medarbejder fremhæver betydningen af også at have et nødvendigt fokus på beboernes blufærdighed, når der ydes hjælp til personlig pleje.</p> <p>Der arbejdes med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne beskriver faglige refleksioner i forhold til fastholdelse og udvikling af beboernes ressourcer.</p>
-------------	--

	<p>En medarbejder giver eksempler på, at selv mindre inddragelser af beboer omkring den personlige pleje kan have stor betydning for både beboerens velbefindende og fastholdelse af ressourcer. Kombinationen af arbejdet med den rehabiliterende tilgang og tilbud om træning bidrager ligeledes til fastholdelse og udvikling af ressourcer, ifølge en medarbejder.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang italesættes ofte på personalemøder. Det er netop planlagt, at en kollega skal holde et lille oplæg herom i den nærmeste fremtid.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at man ikke målrettet har modtaget undervisning i den personcentrerede omsorgsmodel eller målrettet arbejder efter denne. Medarbejderne beskriver delvist kendskab til modellen, og det er overbevisningen, at der overordnet arbejdes med principperne bag modellen. En medarbejder beskriver, at det er en helt naturlig tilgang, at beboerne ses som individuelle personer med forskellige behov, og at man altid leverer hjælpen herefter.</p> <p>Beboernes ønsker og vaner i forhold til tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen sikres ved, at man på forhånd har afdækket dette i dialogen med beboeren og oplysningerne dokumenteres i døgnrytmeplanen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Beboerne oplever stor tilfredshed med kvaliteten heraf.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med den rehabiliterende tilgang.</p>

3.2.2 Mad og måltider

Data	<p>På afdelinger ses tavler med dagens menu. Derudover modtager beboerne et beboerblad, hvori menuen for den kommende periode kan ses.</p> <p>Morgenmaden anrettes typisk som buffet, så de beboere der selv kan betjene sig, gives muligheden herfor.</p> <p>Tilsynet bemærker, at på en afdeling er buffeten anrettet på et stål-rullebord med hjul placeret midt i rummet. Dette synes umiddelbart at virke lidt institutionsagtigt. Tilsynet bemærker i øvrigt, at der er nogen forskel på indretningen i de fælles spisestuer. På nogle afdelinger er indretningen meget hjemlig med duge og pynt på bordene, mens der på andre afdelinger ses en mere spartansk indretning, hvor der eksempelvis kun står en køkkenrulleholder og salt- og peberkværne på bordene. På nogle af bordene er der lagt laminerede labels ud med beboernes navne, så man kan se, hvem der skal sidde hvor.</p> <p>Tilsynet observerer, at få beboere på tilsynsdagen har valgt at spise deres morgenmåltid i den fælles spisestue. Ifølge medarbejderne er det helt op til beboerne selv, om de vil indtage morgenmåltidet i samvær med andre, eller om de foretrækker at spise inde i egen bolig. Beboerne sidder typisk enten alene eller to og to sammen.</p> <p>Ved frokostmåltidet observeres det derimod, at størstedelen af beboerne vælger at indtage denne i den fælles spisestue. Beboerne sidder typisk sammen ved mindre borde. Der observeres god stemning omkring frokostmåltidet. Maden er anrettet i skåle og fade, som er placeret på bordene.</p> <p>Tilsynet observerer, at to beboere får hjælp til indtagelse af måltidet. Hjælpen gives på en faglig korrekt måde.</p> <p>To køkkenmedarbejdere går rundt på afdelingerne og spørger beboerne ind til tilfredsheden med maden. Køkkenmedarbejder stiller på venlig måde spørgsmål til beboerne og lytter til svarene, der gives. Tilsynet får oplyst, at man har indført dette tiltag for at imødekomme beboernes ønsker og kritik i højere grad. Yderligere er tiltaget også implementeret for at tage kritik og negative udsagn omkring maden i opløbet samt forebygge, at køkkenområdets medarbejdere ikke skal være genstand for en uberettiget kritik af deres arbejde.</p>
-------------	---

	<p>Plejhjemmet har en café, som typisk benyttes af øvrige borgere i nærmiljøet. Plejehjemmets beboere er velkomne til at benytte caféen, og gør typisk dette, når pårørende er på besøg.</p> <p>Beboerne giver udtryk for tilfredshed med madens kvalitet og variationen heraf. Et par af beboerne udtrykker, at det er hyggeligt at spise sammen med medbeboere og medarbejdere. En beboer fortæller, at der er en del beboere, som ofte har klager på maden, hvilket hun bestemt ikke er enig i. Beboeren tager beboerbladet frem og viser tilsynet den kommende menuplan.</p> <p>Samme beboer fortæller, at om morgenen nyder hun at sidde i sin egen bolig og spise morgenmad. Beboeren havde ikke selv tænkt på muligheden, men en medarbejder forelagde på et tidspunkt idéen, som beboeren nu nyder godt af.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at opgaver omkring måltidet aftales på forhånd. Blandt andet aftales, hvem der skal stå for serveringen, og hvem der skal sidde med ved bordene. Medarbejderne prioriterer at sidde med ved bordene for at skabe dialog, trivsel og ro omkring måltidet. Man forsøger at fordele sig mellem alle borde. Medarbejder oplyser, at mange beboere kun deltager i måltidet i ganske kort tid. For at skabe den nødvendige ro omkring måltidet, og dels for at fastholde beboerne lidt længere, serveres anden ret ikke før, at alle er færdige med den første servering. Man vil gerne styrke det sociale samvær mellem beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der også omkring måltiderne arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Fade og skåle sættes på bordene, og der står altid en kande med vand, så beboerne selv kan betjene sig. Beboerne er fordelt ved bordene ud fra faglige overvejelser omkring den individuelle behov og udfordringer. I det omfang, det er muligt, sættes de beboere sammen, som nyder at samtale under måltiderne.</p> <p>Medarbejder beskriver ligeledes fokus på brugen af de rigtige hjælpemidler. Ved brug af et særligt hjælpemiddel kan dette bidrage til, at beboere behøver mindre støtte til selve indtagelsen.</p> <p>Medarbejder oplyser, at køkkenpersonalet kommer rundt på afdelingerne og taler med beboerne om maden. Medarbejderne har gode erfaringer med tiltaget, da dette giver bedre og mere direkte kommunikation mellem køkkenpersonalet og beboere. De udfordringer, som beboere kan have, bliver gennem den direkte dialog ofte mere tydelig for køkkenmedarbejderne, og herved er det lettere at handle konkret på udfordringen.</p> <p>Beboernes ernæring er et emne i fokus. Ifølge medarbejderne sker der månedlig vejning af alle beboere, som samtykker hertil. Observeres særlige udfordringer, tilbydes eksempelvis proteindrikke, eller der kan ske faglig sparring med køkkenpersonalet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at måltider tilbydes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at beboerne oplever tilfredshed med såvel madens kvalitet og variation heraf.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt kendskab til og fokus på, hvorledes der skabes trivsel og dialog omkring måltiderne.</p>

3.2.3 Træning, aktivitet og velfærdsteknologi

Data	<p>I morgen- og formiddagstimerne ses beboere, som opholder sig på fællesarealerne. Beboerne sidder typisk alene eller to og to sammen. TV kører i baggrunden på nogle afdelinger. Det er med forskel, om beboerne er optaget heraf. Nogle beboere får sig en lille formiddagslur.</p> <p>Medarbejderne er primært optaget af gøremål i boligerne. Et par medarbejdere udfører praktiske opgaver i køkkenet på en afdeling. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne er opmærksomme på de beboere, som støder til. Der hilses venligt og spørges ind til, hvor beboer kunne tænke sig at sidde.</p>
-------------	---

I en opholdsstue sidder en beboer og en medarbejder og taler hyggeligt sammen for en kort stund.

Formiddagens aktiviteter foregår i aktivitetscentret "Stoppestedet". Der er tilbud om tre aktiviteter på tilsynsdagen, fordelt i tidsrummet mellem 10-17. Aktiviteterne vedrører kreativt værksted, højtlesning samt bevægelse og musik.

I planen ses det generelt, at der fra mandag til fredag er planlagt tre aktiviteter om dagen.

Tilsynet observerer en meget hyggelig, afslappet og rolig stemning. Der spilles dæmpet musik tilpasset målgruppen. Beboerne ankommer løbende til dagens aktivitet. Beboerne tilbydes en kop varm kakao.

Tilsynet bemærker, at i alt syv beboere og tre medarbejdere deltager i dagens aktivitet. Tilsynet reflekterer fagligt med både medarbejdere og ledelse om aktivitetscentrets rolle og opgave. Der reflekteres ligeledes fagligt i forhold til, hvorvidt de beboere, som ikke ønsker at deltage i en aktivitet, kunne have glæde af det sociale fællesskab. Ledelsen redegør for relevante faglige overvejelser i forhold til at imødekomme alle beboeres ønsker og interesser og oplever, at det er en fin balancegang at dække alle beboeres særlige behov.

Aktiviteterne annonceres i beboerbladet og på opslag på afdelingers tavler. Gennem dialog og arbejdet med beboernes livshistorie italesættes ønsker og behov for aktiviteter. Beboere opfordres til at komme med forslag til aktiviteter.

Al træning i forbindelse med vedligeholdelsestræning og træning via genoptræningsplaner varetages af to fysioterapeuter. Der er på konsulentbasis indgået aftale med en ergoterapeut med speciale i dysfagi. Ergoterapeuten kan give faglig sparring og tilbyde undervisning omkring emnet.

Vedrørende velfærdsteknologiske løsninger er der siden sidste tilsyn indkøbt GPS-ure. Erfaringerne med brugen heraf er gode, og løsningen ses som en tryghedsskabende faktor for både beboere og medarbejdere.

Beboerne udtrykker tilfredshed med aktivitets- og træningstilbud. To af beboerne har på grund af hukommelsesmæssige udfordringer dog svært ved at beskrive, hvilke tilbud de deltager i.

En beboer fremviser beboerbladet og fortæller, at hun herigennem orienterer som om, hvad der sker på plejehjemmet de forskellige dage. Beboeren går til træning tre gange ugentligt og oplever god effekt heraf.

Anden beboer husker ikke, hvad dagens planer er, men oplever aldrig at kede sig. Beboeren er bevidst om, at hun ikke længere husker så godt, men finder, at personalet er meget søde til at orientere hende om de forskellige aktiviteter og træningstilbud.

Tredje beboer udtrykker med et smil på læben, at hun nærmest bor i "Stoppestedet". Glæder sig over udendørsfaciliteterne og nyder at kunne følge med i årstiderne. Beboeren kunne godt tænke sig at komme lidt mere ud om vinteren, selv om det ofte er lidt koldt. Tilsynet bemærker, at i beboerens bolig er der ophængt en ugeplan for beboerens deltagelse i træning og stolegymnastik to gange ugentligt. Beboeren fortæller, at hun holder meget af at gå lidt rundt og kigge på egen hånd.

Tilsynet bemærker, at flere beboere fremhæver, at de nyder kombinationen af, at man kan deltage i et fællesskab med andre eller blot nyde sit eget selskab i sin bolig.

Medarbejder oplever, at de har de hjælpemidler og redskaber, der er nødvendige for at kunne udføre plejen og omsorgen for beboerne.

Medarbejderne beskriver kendskab til træningsmulighederne på plejehjemmet og nævner blandt andet individuel træning, holdtræning, stolegymnastik og træning for senliggende beboere. "Stoppestedet" kan i de sene eftermiddagstimer også have træningsrelaterede aktiviteter på programmet - eksempelvis nævnes boldspil.

	Medarbejderne beskriver fokus på, at beboerne motiveres til deltagelse i træning og aktiviteter. Samtidigt sikres respekten for beboernes til- og fravalg.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et varieret tilbud om træning og aktivitet, samt at der er fokus på, at beboerne motiveres til deltagelse heri. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med tilbud om træning og aktivitet.

3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere og medarbejderne indbyrdes. Der observeres flere eksempler på en dialog afstemt den enkelte beboers behov og ønsker. I dialogen og kontakten til beboerne udviser medarbejderne en positiv og imødekommende adfærd.</p> <p>Eksempelvis er en beboer på vej ind i en afdelings spisestue. Beboeren er lidt forvirret. Medarbejder ser straks beboeren og spørger stille og roligt, hvad hun gerne vil, og guider og støtter vedkommende helt ind i spisestuen. Beboeren sætter sig ved spisebordet. Beboeren ser glad ud og vinker til en medbeboer.</p> <p>Under frokostmåltidet på en afdeling bliver en beboer lidt højroset og klager over anden beboers adfærd. En medarbejder griber straks ind, og på en stille og rolig måde hindrer medarbejderen optrapning af konflikten.</p> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at der tales i en pæn og venlig tone til dem.</p> <p>En beboer fortæller, at hun godt kan lide de mange knus, hun får i løbet af en dag. Anden beboer har oplevelsen af, at medarbejderne kommer og sætter sig i sofaen for en lille snak.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd. Medarbejderne fremhæver blandt andet følgende fokus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udvide positiv adfærd • Være smilende og venlig i sin tilgang • Tale i øjenhøjde og skabe ligeværdighed • Afstemme dialogen individuelt efter beboerens behov og ønsker • Bruge kropssprog til guidning • Være bevidst om at anvende fysisk berøring, når det er relevant • Udvide respekt for beboerens levede liv og den opnået livserfaring <p>En medarbejder finder det vigtigt, at man også fortæller lidt om sit eget hverdagsliv, når det er relevant i dialogen, man har med beboeren. Det er medarbejderens erfaring, at beboerne gerne vil høre lidt herom.</p> <p>Medarbejderne oplever, at omgangstonen på plejehjemmet er god. Der er tryghed i personalegruppen til at sige til og fra, da man kender hinanden rimeligt godt.</p> <p>En medarbejder oplever, at der kan forekomme visse sprogbarrierer mellem beboere og medarbejdere.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende omgangstone på plejehjemmet.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</p>

3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	<p>Centerchefen oplyser, at personaleomsætningen ligger på et tilfredsstillende niveau. Sygefraværet ligger lavt på under 4%.</p> <p>Plejhjemmet oplever rekrutteringsproblematikker i forhold til ansættelse af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Man ville gerne øge antallet af social- og sundhedsassistenter, men dette synes pt. ikke muligt. Ligeledes er der ønske om ansættelse af en sygeplejerske i ansvarshavende aftenvagtsstilling. I forhold til rekruttering af sidstnævnte forsøger man nu i en mere åben annoncering at komme i dialog med nogle sygeplejersker. Det er håbet, at sygeplejersker vil finde interesse i selv at medvirke til definering og sammensætning af et ansættelsesforhold, som matcher både plejhjemmets og medarbejderens ønsker og behov.</p> <p>Der er social- og sundhedsassistenter i alle vagtlag.</p> <p>Plejhjemmets sygeplejersker er organiseret i en base for sig selv. Det er erfaringen, at man med denne organisering bedre kan fastholde sygeplejerskerne i deres job og efterkomme de ønsker, der er til faglig sparring sygeplejersker imellem.</p> <p>Der ansættes ikke ufaglærte i faste stillinger, men disse bruges kun som afløser. Centerchef udtrykker, at det giver god mening at have nogle uuddannede medarbejdere i organisationen, da man på denne måde kan bidrage til at skabe interesse for faget.</p> <p>Der er løbende fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne. Gennem nogen tid beskrives særligt fokus på måltidet. MED-udvalg og Bruger- pårørenderåd har været involveret i arbejdet.</p> <p>Nogle medarbejdere har været på kursus i palliativ pleje, og der er nedsat arbejdsgruppe, der skal planlægge og koordinere indsatser relateret hertil.</p> <p>Der lyttes til medarbejdernes egne ønsker til kompetenceudvikling. Ledelsesmæssigt stilles der krav om, at kurser skal være relevant i forhold til beboernes behov, og at kurser på en eller anden måde skal kunne komme beboerne til glæde og gavn.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de har de kompetencer, der er nødvendige for at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen.</p> <p>Der udarbejdes kompetencekort, når en medarbejder oplæres til varetagelse af en ny opgave. En medarbejder beskriver eksempler på, hvordan hun er blevet oplært til opgaver vedrørende øjendrypning, inhalationsmedicin og blodsuktermåling. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring med både social- og sundhedsassistenter og sygeplejerskerne, hvis man bliver i tvivl om, hvordan en opgave skal løses.</p> <p>Ved MUS-samtaler sættes kompetenceudvikling på dagsordenen. Medarbejderne oplever, at der lyttes til ønsker herfor.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er relevant fokus på at sikre den nødvendige faglighed på plejhjemmet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer og er tilfredse med mulighederne for kompetenceudvikling.</p>

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

Data	<p>Plejehjemmet har samarbejde med et lægehus bestående af tre læger. En læge kommer fast på plejehjemmet den sidste onsdag i måneden. Det er primært sygeplejerskens opgave at forberede sig på lægebesøget.</p> <p>Medarbejderne beskriver gode muligheder for tværfagligt samarbejde i det daglige arbejde. Der opleves en tryghed i organisationen til, at man blot henvender sig, når behov opstår. Fysioterapeuterne er gode samarbejdspartnere, hvis man har brug for faglig sparring omkring beboernes funktionsniveau og i forhold til at finde de rigtige løsninger for valg af hjælpemidler. Fysioterapeuten engagerer sig både i forhold til afdækning af beboernes behov, afprøvning af et hjælpemiddel og instruktio- nen til medarbejderne i brugen heraf. Fysioterapeuterne deltager i månedlige mø- der med personalet.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan afdelingsleder, den tekniske afdeling, fodterapeuten, frisøren og køkkenpersonalet er vigtige samarbejdspartnere i hver- dagen.</p> <p>På plejehjemmet er der ledelsesmæssigt fokus på, at mødestrukturen både skal sikre vidensdeling og samarbejde på tværs af vagter og imellem de forskellige fag- grupper. I selve afholdelse af de forskellige møder arbejdes målrettet med forebyg- gelse af en "dem og os" kultur vagterne imellem. Det italesættes over for medar- bejderne, at udgangspunktet er en forventning om, at alle yder deres bedste.</p> <p>Der sker ikke overlapning mellem vagterne. Udveksling af informationer sker gen- nem omsorgssystemet, hvor alle starter med at orientere sig ved vaktens start.</p> <p>Medarbejderne oplever dog, at man ofte helt uformelt får mulighed for lige at tale sammen i fem minutter i vagtskiftet.</p> <p>Der udarbejdes ugentlige nyhedsbreve til alle ansatte for at sikre, at medarbej- derne bliver informeret om, hvad der rører sig på plejehjemmet.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at organiseringen og rammerne på plejehjemmet understøtter muligheden for et godt tværfagligt samarbejde.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse, at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale-, pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn, dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc., indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews og observation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn og observationer samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag og oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside indgår i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

5. PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

